

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
DEL MES DE AGOSTO 2014

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>	<b>67,333</b>	<b>11,334</b>	<b>2,960</b>	<b>2,626</b>	<b>7</b>	<b>396</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>6,156</b>	<b>13,317</b>	<b>104,186</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	67,292	11,334	2,753	2,624	7	396	30	27	6,148	13,317	103,928
Consultas	Jurídicas	0	0	2	1	0	0	0	8	0	11
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	41	-	-	-	-	-	-	-	-	41
	SIAB-VIDA	0	0	205	0	0	0	0	0	0	205
	Asesoría Jurídica Penal	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Controversias</b>	<b>13,425</b>	<b>1,322</b>	<b>2,400</b>	<b>785</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18,023</b>
Gestión Ordinaria	373	110	104	238	0	57	6	6	0	0	894
Gestión Electrónica	10,676	1,119	1,665	349	0	0	0	0	0	0	13,809
Conciliación <sup>4</sup>	2,376	93	631	198	0	7	7	8	0	0	3,320
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>937</b>	<b>6</b>	<b>149</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,108</b>
<b>Defensoría</b>	<b>187</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>205</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>5</sup>	87	0	9	1	0	0	0	0	0	0	97
Defensa Legal Gratuita	100	0	7	1	0	0	0	0	0	0	108
Arbitrajes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concurso Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>81,882</b>	<b>12,662</b>	<b>5,525</b>	<b>3,423</b>	<b>7</b>	<b>460</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>6,156</b>	<b>13,317</b>	<b>123,522</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>66.29%</b>	<b>10.25%</b>	<b>4.47%</b>	<b>2.77%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.37%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.04%</b>	<b>4.98%</b>	<b>10.78%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	6,794
CURP (Cédulas generadas)	5,451
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	1,140
SIPRES (Instituciones dadas de alta en el mes)	191
	12

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 9,112 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM ER.

<sup>2</sup>Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Incluye 2 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a Banca Múltiple.

<sup>5</sup>Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE DEFENSA AL USUARIO EN CONDUSEF  
ACUMULADO AL MES DE AGOSTO 2014

Proceso/Sector	Instituciones de Crédito <sup>1</sup>	SAR	Asegurador	Sociedades Financieras de Objeto Múltiple	Org. Aux. del Crédito	Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Fianzas	Bursátil	No Financieras <sup>2</sup>	Condusef <sup>3</sup>	Otros <sup>4</sup>	Total Acciones
<b>Asesorías</b>	<b>490,918</b>	<b>87,835</b>	<b>21,316</b>	<b>18,653</b>	<b>211</b>	<b>2,808</b>	<b>300</b>	<b>230</b>	<b>39,530</b>	<b>109,908</b>	<b>0</b>	<b>771,709</b>
Asesorías Técnico Jurídicas	490,717	87,833	19,944	18,645	209	2,805	300	230	39,494	109,908	0	770,085
Consultas	Jurídicas	18	2	13	3	1	3	0	0	36	0	76
	Beneficiarios de Cuentas Bancarias	179	-	-	-	-	-	-	-	-	-	179
	SIAB-VIDA	0	0	1,359	0	0	0	0	0	0	0	1,359
	Asesoría Jurídica Penal	4	0	0	5	1	0	0	0	0	0	10
<b>Controversias</b>	<b>106,432</b>	<b>9,483</b>	<b>18,957</b>	<b>6,185</b>	<b>11</b>	<b>748</b>	<b>104</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>142,014</b>
Gestión Ordinaria	2,761	1,233	846	2,010	8	671	49	54	0	0	0	7,632
Gestión Electrónica	86,155	7,433	13,221	3,025	0	0	0	0	0	0	0	109,834
Conciliación <sup>5</sup>	17,516	817	4,890	1,150	3	77	55	40	0	0	0	24,548
<b>Solicitudes de Dictamen</b>	<b>3,968</b>	<b>34</b>	<b>978</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>5,132</b>
<b>Defensoría</b>	<b>1,883</b>	<b>6</b>	<b>132</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,036</b>
Solicitudes para la Defensa Legal Gratuita <sup>6</sup>	911	5	83	10	0	1	0	0	0	0	0	1,010
Defensa Legal Gratuita	972	1	49	4	0	0	0	0	0	0	0	1,026
Arbitrajes	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Concurso Mercantil	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>603,203</b>	<b>97,358</b>	<b>41,383</b>	<b>24,956</b>	<b>222</b>	<b>3,561</b>	<b>420</b>	<b>344</b>	<b>39,530</b>	<b>109,908</b>	<b>9</b>	<b>920,894</b>
<b>Participación (%)</b>	<b>65.50%</b>	<b>10.57%</b>	<b>4.49%</b>	<b>2.71%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.39%</b>	<b>0.05%</b>	<b>0.04%</b>	<b>4.29%</b>	<b>11.93%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

Número de registros en la CONDUSEF	
REUS (Usuarios registrados)	43,926
CURP (Cédulas generadas)	28,857
RECA (Contratos de Adhesión registrados)	8,795
SIPRES (Número de Instituciones en operación al mes de Agosto) <sup>7</sup>	1,243
	5,031

Fuente: Vicepresidencia Técnica, Condusef.

Nota: Se han recibido 78,837 llamadas por el Interactive Voice Response (IVR).

<sup>1</sup>Incluye información de cuatro SOFOM ER.

<sup>2</sup>Se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente a la persona y orientarla hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana. Comprende entre otras a Banco de México, CNBV, CNSF, IMSS, ISSSTE, PROFECO, Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

<sup>3</sup>Son Acciones de Defensa relacionadas con el REUS, CURP y otras acciones en materia de información sobre Condusef.

<sup>4</sup>Incluye 9 asuntos derivados de la captura realizada de Dictámenes pendientes.

<sup>5</sup> Incluye 10 asuntos de Conciliación Telefónica, que corresponden a: 5 de Banca Múltiple, 2 del sector Asegurador, 1 de SOFOL, 1 de SOFOM E.R. y 1 de SOFOM E.N.R.

<sup>6</sup>Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una Defensa Legal Gratuita, de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

<sup>7</sup>Se consideran Instituciones dadas de alta, baja, fusionadas, etc.